Wenn es um Ihr Labor geht, hat Agilent die richtige Lösung

- Gerätewartung und -reparatur
- Compliance
- Training
- Lösungen für Netzwerkdatensysteme
- Beratung
- Dienstleistungen für das gesamte Labor

Agilent steigert die Produktivität Ihres Labors

Stehen Sie vor einer Herausforderung? Dann verlassen Sie sich darauf, dass Agilent der richtige Partner für Sie ist und mit Ihnen gemeinsam die richtige Lösung findet. Mit Ihren Ressourcen und der 40-jährigen Erfahrung von Agilent in den Bereichen Geräteentwicklung, Laborbetrieb, Geschäftsabläufe und Compliance lassen sich Probleme lösen und eine optimale Produktivität erzielen. Unabhängig von Branche oder Applikationen bietet Agilent Lösungen, die es Ihrem Labor ermöglichen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Agilent Technologies

Agilent Technologies Inc. ist ein weltweit führendes Messtechnikunternehmen und Anbieter von Technologien in den Bereichen Kommunikation, Elektronik, Life Sciences und chemische Analysentechnik. Die 21000 Mitarbeiter des Unternehmens unterstützen Kunden in über 110 Ländern. Agilent erzielte im Jahr 2005 Nettoeinnahmen von 5,1 Mrd. US-Dollar. Nähere Information erhalten Sie im Internet unter

www.agilent.com/chem/services

oder telefonisch unter
0800/603-1000 (Deutschland, gebührenfrei),
01/25125-6800 (Österreich),
0848/803560 (Schweiz).

In anderen Ländern wenden Sie sich bitte an die Agilent Technologies Verkaufsniederlassung vor Ort oder an ihren autorisierten Agilent Vertriebspartner.

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Gedruckt in Deutschland, 13. Februar 2006
5989-4691DE

Agilent Technologies

KONZENTRIEREN
Sie sich auf das Wesentliche!

Überlassen Sie alles andere Agilents Kundendienst

Agilent Technologies

Ihr Labor übertrifft alle Erwartungen.

Spitzenleistung ist nicht einfach zu erreichen; Ihr Labor aber schafft es. Sie stehen vor zahlreichen Aufgaben und müssen vieles berücksichtigen: Time-to-Market-Aspekte, straffe Projektpläne, Compliance-Anforderungen und eine Reihe geschäftlicher Sachverhalte. Es wird viel verlangt, um die Produktivität aufrecht zu erhalten und Ihre geschäftlichen Ziele zu erreichen.

Was wäre, wenn Sie die Zeit, die Sie derzeit zur Erledigung peripherer Aufgaben aufwenden, stattdessen voll und ganz den geschäftlich relevanten Abläufen widmen könnten, die Ihr Labor und Ihr Unternehmen wettbewerbsfähig und erfolgreich machen?

Sie könnten noch mehr erreichen. Aufgrund der Erfahrung, die Agilent mit Labors auf der ganzen Welt, in sämtlichen Branchen sowie in großen und kleinen Unternehmen gesammelt hat, wissen wir, dass Sie noch mehr erreichen könnten. Jedes Labor steht bei der Erreichung der Ziele vor ganz individuellen Herausforderungen – wissenschaftlicher, verwaltungstechnischer und wirtschaftlicher Art. Aus diesem Grund bietet Agilent Lösungen an, die speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind. Dank unserer Expertise und Unterstützung können Sie sich auf Kernkompetenzen konzentrieren; Ihr Labor und Ihre Mitarbeiter werden ausgezeichnet arbeiten.

Über 85 % der bei uns eingehenden Kundendienstanfragen werden bereits am ersten Tag erledigt.

Kundendienst auf
wissenschaftlicher Basis

Agilent verfolgt ein Hauptziel: Wir gewährleisten unseren Kunden weltweit den bestmöglichen Service – mit Dienstleistungszentren in 65 Ländern, einem globalen Dispatching-System zur Optimierung der Verfügbarkeit von Servicespezialisten und mit Kunden-informationszentren, die Ihnen bei technischen Fragen zu Geräten von Agilent und anderen Anbietern jederzeit Hilfestellung leisten.

Egal, welchen Service Sie benötigen – unser Ziel ist es, Ihre Erwartungen zu erfüllen oder sogar zu übertreffen. Dank dieser Bemühungen wurde Agilent in einer Gesamtbeurteilung vom PRTM-Unternehmen "The Performance Measurement Group" in Bezug auf Kundendienstleistung als "Best-in-class" beurteilt.***

*** Studie Service Supply Chain Benchmarking, PMG/PRTM, 2004

Sie können nicht auf wichtige Ersatzteile warten – das müssen Sie auch nicht

Agilents Ziel ist es, Ausfallszeiten so gering wie möglich zu halten, damit Ihr Labor termingerecht arbeiten kann. Das branchen-führende Ersatzteilenetzwerk von Agilent ermöglicht Reparaturen innerhalb weniger Stunden. Über 85 % der Kundendienst-anfragen an Agilent werden noch am ersten Tag gelöst.

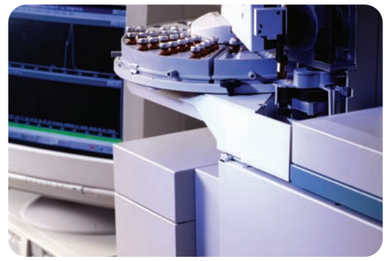
Agilent bietet umfangreiche Optionen in Bezug auf Ersatzteilbestände, welche optimal auf Ihr Labor zugeschnitten sind, z. B. durch globale oder lokale Vertriebszentren oder Bestände vor Ort. Damit haben Sie das benötigte Ersatzteil bei Bedarf sofort zur Hand. Vertrauen Sie auf:

- ein globales Logistik-Netzwerk mit rechtzeitiger Lieferung von Ersatzteilen in mehr als 96 % der Fälle
- Erfahrung in Compliance-Organisation durch umfassende Kenntnis der internationalen gesetzlichen Richtlinien und Compliance
- über 100 Spezialisten für Materialbeschaffung und ein globales ERP-System zur Sicher-stellung der Qualität und Verfügbarkeit an Ersatzteilen
- Verwendung zertifizierter Agilent Ersatzteile für Agilent Geräte und Geräte anderer Anbieter für eine optimale Leistung Ihrer Systeme

Ihre Ansprüche haben Priorität – wir bieten schnelle Lösungen

Agilent verfügt über Ressourcen zur Fehler-suche und Fehlerbehebung und findet stets eine rasche Lösung. Hier einige Beispiele, wie die Reparaturzeit verkürzt werden kann:

- Kundendiensttechniker führen eine applikationsbezogene und nicht allein gerätebasierte Fehlersuche durch.
- Unsere Kundeninformationszentren bieten schnelle Unterstützung für Agilent Geräte und die anderer Anbieter.
- www.agilent.com/chem/techsupport ist eine wertvolle Ressource, auf der Agilent Kunden Produktinformationen und Hilfe-stellung zur Fehlerbehebung online zur Verfügung stehen.
- Agilents umfassendes System zur Teile- und Geräterückverfolgung liefert wichtige Informationen über Ihre Geräte und deren Einsatz, wodurch Lösungen rasch gefunden werden können.
- Das Serviceteam arbeitet mit drahtloser Technologie und hat somit direkten Zugang zu Informationen und Ressourcen.



Agilent Kundendiensttechniker –
qualifiziert und effizient

Ihr Agilent Kundendiensttechniker ist einer von vielen Spezialisten, deren Arbeit Ihren Erfolg sicherstellt. Sie gehören zu den bestqualifizierten Technikern der Branche. Über die Hälfte besitzt einen FH- oder Universitätsabschluss. Unsere Service-techniker haben durchschnittlich 10 Jahre Erfahrung in der Gerätereparatur, und viele sind ehemalige Geräteanwender. Unser Schulungsprogramm ist intensiv und kontinuierlich, es übertrifft die Kriterien der meisten unabhängigen Dienstleistungs-anbieter und Gerätehersteller:

- Jeder neu eingestellte Techniker erhält eine intensive technische Schulung, bevor er im Kundendienst tätig wird. Alle Techniker nehmen jedes Jahr durchschnittlich 10 Tage an internen Weiterbildungen teil.
- Agilent Techniker werden an zahlreichen Standorten weltweit ausgebildet. Daher profitieren unsere Kunden von deren globaler Perspektive und vom praktischen Wissen zu unserem weltweiten Netzwerk.
- Agilent Kundendiensttechniker verfügen über die Kompetenz, jedes Gerät und Softwareprodukt zu warten, das auf den Markt kommt.
- Unsere Techniker sind Spezialisten in Sachen Compliance und trugen dazu bei, dass Agilent in diesem Bereich zur Nummer 1 erklärt wurde.*
- 98 % der Agilent Kunden weltweit sind mit den Agilent Kundendiensttechnikern zufrieden.**

** Unabhängige Umfrage des Magazins LCGC, Nordamerika und Europa, 2004*

*** Agilent Umfrage zur Kundenzufriedenheit, 2005*

98 % der Kunden sind mit den Agilent Kundendiensttechnikern zufrieden.

Fachwissen

Wir haben die Erfahrung. Wir haben die Lösung.

Weltweite Ressourcen für Ihr Labor

Agilent Techniker sind Teil Ihres Teams

Personelle Kontinuität ist ein wesentlicher Punkt, wenn es um die Instandhaltung und Wartung Ihrer Geräte geht. 72 % unserer Kundendienstmitarbeiter arbeiten bereits länger als fünf Jahre bei Agilent. Jeder unserer Kundendiensttechniker ist bei uns hoch geschätzt und wird auch zu einem integralen Teil Ihres Teams, da er auf etwaige Probleme, die Ihre Produktivität beeinträchtigen könnten, schnell reagiert.

Agilent Kundendiensttechniker sind hervorragend ausgestattet. Sie arbeiten mit kalibrierten und rückverfolgbaren Werkzeugen, Testgeräten und Agilent Hard- und Softwarequalifizierungsprotokollen, die eine schnelle Lösung jedes Problems gewährleisten. Ihre Erfahrung beschränkt sich nicht allein auf Agilent Geräte, sondern umfasst auch die Systeme und Techniken vieler anderer Anbieter.

Darüber hinaus können unsere Serviceteams auf eine engagierte weltweite Organisation von Spezialisten zurückgreifen, die Kundendiensttechniker bei der Lösung schwieriger Probleme unterstützt. Über einen Eskalationsprozess erhalten Agilent Kundendiensttechniker außerdem unmittelbaren Kontakt mit den oberen Führungsebenen des Unternehmens.

Unabhängig vom Problem arbeitet Ihr Agilent Kundendiensttechniker mit Ihnen zusammen an einer Lösung.

Unterstützung nach Bedarf – jederzeit

Unser umfangreiches Netzwerk an Spezialisten stellt sicher, dass sich immer ein kompetenter Ansprechpartner um Ihr Problem kümmert. Unsere weltweiten Kundeninformationszentren sind Anlaufstelle zur Diagnose Ihres Problems und zur ersten Fehlersuche. Dabei werden alle Maßnahmen dokumentiert und es wird sichergestellt, dass der Sachverhalt zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird. Wie unsere Servicetechniker können auch unsere Kundendienst-Spezialisten auf den Eskalationsprozess zurückgreifen, um sicherzustellen, dass sich wichtige technische und verwaltungsrelevante Ressourcen – Forschung und Entwicklung, Produktion und Unternehmensführung eingeschlossen – umgehend um Ihr Problem kümmern.

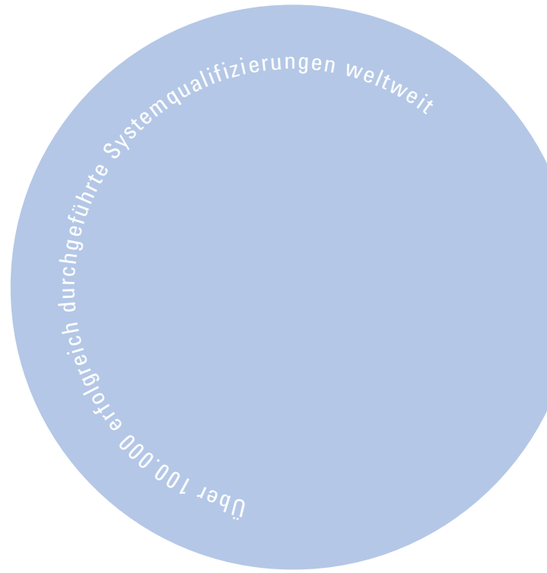
Spezialisten in Sachen Compliance

Behördliche Richtlinien haben einen grundlegenden Einfluss auf Ihre tägliche Arbeit. Bei Änderungen sorgt Agilent dafür, dass Sie in Sachen Compliance immer auf dem neuesten Stand sind. Agilent Technologies ist nachweislich führend, wenn es um die Verfolgung von Richtlinienvorschlägen und Einhaltung bereits bestehender behördlicher Richtlinien geht. Diese umfassende Fachkenntnis spiegelt sich in den über 100000 weltweit erfolgreich durchgeführten Systemqualifizierungen bei Geräten aller Typen und Hersteller wider. Unabhängig vom Standort Ihres Labors können Sie sich auf unsere Erfahrung zur Risikominimierung und zur Vermeidung kostspieliger Ausfälle und erneuter Analysen verlassen.

Professioneller Service – ein Anruf genügt!

Dank der "Agilent Professional Service Organization" können wir Ihnen bei der Lösung selbst komplizierter oder langwieriger Probleme helfen. Ein Team von Spezialisten ist für Beratungen und Problemlösungen zuständig, die weit über Gerätewartung, -reparatur und -qualifizierung hinausgehen. Es handelt sich dabei um dieselben Mitarbeiter, die Ihre Geräte sowie Ihre Software entwickelt und viele der täglich verwendeten Abläufe von Grund auf entworfen haben.

Labors greifen auf unsere "Professional Services Organization" zurück, wenn sie Hilfe bei anwenderspezifischem Training, System- und Unternehmensintegration, Workflow-Design, Protokollentwicklung und Projektmanagement benötigen. Diese Leistungen stehen auch Ihnen jederzeit zur Verfügung.

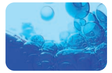


600 Kundendiensttechniker:

7 %	<1 Jahr Erfahrung
8 %	1-3 Jahre Erfahrung
13 %	3-5 Jahre Erfahrung
19 %	5-10 Jahre Erfahrung
32 %	10-20 Jahre Erfahrung
21 %	Über 20 Jahre Erfahrung

Erfahrende Spezialisten weltweit, auch in Ihrem Labor.

Vertrauen



Unsere Mitarbeiter sind die perfekte Ergänzung für Ihr Team.

Ihre Mitarbeiter sind erfahren, professionell und erfolgsorientiert. Agilent ist der perfekte Partner für Ihr Labor.

Durch Agilent steht Ihrem Labor ein weltweites Netzwerk an hoch qualifizierten, erfahrenen Spezialisten zur Seite, für die Ihr Erfolg an erster Stelle steht. Manche von ihnen haben in Labors wie dem Ihrem mit denselben Geräten und Applikationen gearbeitet. Andere sind anerkannte Spezialisten in Sachen Compliance, Informatik, Laborprozesse und in anderen Bereichen, die I hre tägliche Arbeit unmittelbar beeinflussen. Unsere Spezialisten haben direkten Kontakt zu den Mitarbeitern, die Ihre Agilent Geräte entwickeln und herstellen. Sie können so Probleme schneller lösen und die optimale Leistungsfähigkeit Ihres Labors erhalten, indem Sie kostspielige Betriebsausfälle reduzieren.

Sie können sicher sein, dass es bei Agilent genau den richtigen Ansprechpartner mit der richtigen Lösung für Ihr Labor gibt.

Profitieren Sie von Agilents langjähriger Erfahrung

Agilent Technologies ist seit mehr als 40 Jahren Vorreiter und führendes Unternehmen auf dem Gebiet Life Science und chemische Analysen-technik und arbeitet für über 25000 Kunden in weltweit 70 Ländern. Ihnen und Ihren Mitarbeitern steht unabhängig von der jeweiligen Aufgabe ein globales Netzwerk an qualifizierten und erfahrenen Spezialisten zur Verfügung.

Von den allerersten Schritten des Laborprozesses bis hin zur Fertigstellung des Produkts können Sie auf Agilent zählen – jederzeit.

Bereit für die Zukunft mit innovativen Lösungen für Ihr Labor

Im Sinne der Kundenbetreuung nutzen wir neueste Technologien, um den Umfang unseres Dienstleistungsangebotes beständig zu erweitern. Hierzu zählen automatische Benachrichtigungen bei Gerätewartungen, Ferndiagnose und -überwachung, effiziente Methoden zur Erfüllung gesetzlicher Richtlinien und die Entwicklung neuer Möglichkeiten zur Beschleunigung von Dienstleistungen und Reparaturen.

Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle

Agilent ist branchenführend in Sachen Kundenzufriedenheit. Wir haben ein einzigartiges Kundenzufriedenheitsprogramm eingeführt, um unsere Tätigkeit mit laufenden unternehmensweiten Beurteilungsmaßstäben für Kundenzufriedenheit nachzuverfolgen und zu verbessern. Im Zuge der Zusammenarbeit unserer Kunden mit Agilent bei täglichen Routinearbeitsschritten sammeln wir Feedback und verwenden diese Daten, um unsere Leistung zu verbessern. Die Verpflichtung zu hervorragender Leistung hat uns die höchste Kundentreue der Branche eingebracht.*

* *2004 Marketplace Study*, Research International, 2004

Benötigen Sie die richtige Lösung sofort?
Sie erhalten sie umgehend telefonisch oder online.

www.agilent.com/chem/services
0800/603-1000 (Deutschland, gebührenfrei),
01/25125-68000 (Österreich),
0848/803560 (Schweiz)

In anderen Ländern wenden Sie sich bitte an Agilent Technologies vor Ort oder an einen autorisierten Agilent Vertriebspartner.